CONSEJO DE EXPLOTACION POSTAL

Comisión 3 (Servicios Físicos)

Informe del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» de la Comisión 3
(Punto 12 del Orden del Día)

1. Asunto	**Referencias/Párrafos**
Resultados de la última reunión del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales», celebrada el 1º de abril de 2014.	§§ 1 a 30 y anexo 1
2. Decisiones esperadas	
Se solicita a la Comisión 3 del CEP que:	
– apruebe el presente informe;	§§ 1 a 30
– tome nota de los costos de mantenimiento estimados del sistema de reclamaciones a través de Internet para 2014 y de los costos de mantenimiento esperados para 2015;	§ 7
– apruebe la recomendación del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» de la Comisión 3 de adoptar la guía del usuario del servicio de devolución de mercaderías;	§ 8 y CEP C 3 GEIP 2014.1–Doc 5e.Anexo 1
– apruebe la recomendación del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» de la Comisión 3 de incluir la norma EMSEVT v3 para el seguimiento de acontecimientos en relación con el artículo RC 195 a partir del 1º de enero de 2015 y postergar la utilización obligatoria del mensaje PREDES v2.1 hasta el 1º de enero de 2016;	§ 12 y CEP C 3 2014.1–Doc 3b.Rev 1.Anexos 19 y 20
– apruebe la recomendación del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» de la Comisión 3 de modificar el Reglamento relativo a Encomiendas Postales y el Convenio tal como se indica en el documento CEP C 3 2014.1–Doc 3b.Rev 1 (anexos 8 a 17);	§ 14 y CEP C 3 2014.1–Doc 3b.Rev 1.Anexos 8 a 17
– apruebe el algoritmo para la distribución dentro del plazo y las exigencias funcionales generales para permitir la validación de las normas de distribución;	§ 18 y CEP C 3 GEAQSCP 2014.1–Doc 5
– tome nota de que no se realizaron modificaciones a la sección del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» del plan de trabajo del CEP;	§ 26 y CEP 2014.1–Doc 3.Add3.Rev 2
– tome nota de los objetivos sugeridos por el Grupo para los principales indicadores del logro de resultados asignados a la Comisión 3.	§ 30

I. Apertura de la reunión y adopción del Orden del Día
(CEP C 3 GEAQSCP 2014.1–Doc 1.Rev 1)

1. El Presidente inauguró la reunión y dio la bienvenida a los participantes. El Orden del Día se / adoptó con modificaciones en el orden de discusión. En el anexo 1 se adjunta una lista de los participantes.

II. Informe de la última reunión
(CEP C 3 GEAQSCP 2014.1–Doc 2)

2. El Presidente presentó el informe de la última reunión. Varios Países miembros mantuvieron una discusión sobre el párrafo 39 relativo a un estudio para extraer la información relativa al flujo de encomiendas del grupo EPG de los informes de evaluación del desempeño del servicio de encomiendas.

3. La Oficina Internacional señaló que se necesitaría una decisión del CEP para extraer esa información de los informes.

4. El informe se aprobó sin modificaciones.

III. Informes sobre el estado de avance de los trabajos de los Grupos ad hoc del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» de la Comisión 3

a) Grupo ad hoc «Informes, evaluación y validación de las normas de distribución»

5. La última información sobre esta cuestión se presenta junto con la de las exigencias funcionales y los criterios de validación de las normas de distribución y el control de las encomiendas de la UPU (véanse los párrafos 15 a 19 a continuación).

b) Grupo ad hoc «Sistema de reclamaciones a través de Internet mejorado»
(CEP C 3 GEAQSCP 2014.1–Doc 3b)

6. Italia realizó una presentación sobre los trabajos completados desde octubre de 2013 y se centró en la revisión del Reglamento relativo a Encomiendas Postales para adaptarlo a la implementación del nuevo sistema de reclamaciones a través de Internet mejorado para las encomiendas. El grupo ad hoc, en colaboración con la Oficina Internacional, había mejorado el proyecto de artículo RC 150 y los artículos relacionados, incluida una modificación propuesta del artículo 19 del Convenio.

7. El Grupo tomó nota de los avances y resultados generales de estos trabajos y también tomó nota de los costos anuales de mantenimiento estimados para 2014 del sistema de reclamaciones a través de Internet (179,70 EUR), de los costos de mantenimiento esperados para 2015 (costos de 2014 con un aumento de aproximadamente 2,4%) y del hecho de que los miembros que pagan menos de 3 unidades de contribución a la UPU seguirán teniendo acceso gratuito al sistema. Los costos para 2015 podrían modificarse en caso de necesitar un mayor desarrollo del nuevo sistema de reclamaciones a través de Internet mejorado.

c) Grupo ad hoc «Servicio de devolución de mercaderías»
(CEP C 3 GSIP 2014.1–Doc 5e)

8. Países Bajos presentó el estado de los trabajos del grupo ad hoc «Servicio de devolución de mercaderías» y tomó nota de que el Grupo «Estrategia e Integración de los Productos» recomendó que la Comisión 3 aprobara la guía del usuario del servicio de devolución de mercaderías. Israel señaló que la referencia al artículo 21 en la sección 7 (Responsabilidad) de la guía del usuario es incorrecta y debe modificarse por el artículo 23.

d) Grupo ad hoc «Política, procedimientos y gastos de tránsito»

9. Estados Unidos de América presentó los trabajos completados desde la reunión de octubre de 2013. El grupo presentó posibles soluciones técnicas para analizar las evaluaciones relativas a los acontecimientos EMJ y EMK. Se trataron dos enfoques:

– la proporción de envíos para los cuales se capturan y transmiten datos relativos al acontecimiento EMJ que dan lugar a la captura y transmisión de datos relativos al acontecimiento EMK; y

– la proporción de envíos para los cuales se capturan y transmiten datos relativos al acontecimiento EMJ que dan lugar a la captura y transmisión de datos relativos al acontecimiento EMK con respecto a todos los envíos identificados como envíos mal dirigidos/en tránsito al descubierto/devueltos.

10. Luego de las deliberaciones, el Grupo consideró que los esfuerzos realizados para desarrollar en mayor medida esas evaluaciones podrían aprovecharse para otros trabajos prioritarios, tales como la validación de las normas de distribución y el sistema de informes de la evaluación de la calidad. Si se dispone del tiempo y los recursos necesarios, podrían realizarse pruebas con esos dos enfoques y se podrían presentar los respectivos análisis de impacto al Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» en su próxima reunión, con el objeto de decidir sobre los posibles objetivos.

e) Grupo ad hoc «Especificaciones mínimas»
(CEP C 3 GSIP 2014.1–Doc 5a)

11. Canadá presentó los trabajos realizados con respecto a las especificaciones mínimas y se refirió a las acciones que permitirán que las nuevas especificaciones mínimas para las encomiendas entren en vigor en 2015. El grupo ad hoc presentó las proposiciones para modificar los artículos RC 195 y RC 168 con relación a los mensajes EMSEVT V3 y PREDES v2.1.

12. El Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» revisó y aprobó las modificaciones al artículo RC 195, pero no aprobó las modificaciones al artículo RC 168 que proponían el uso obligatorio de PREDES v2.1 a partir del 1º de enero de 2015. El grupo sugirió que esta proposición se postergara hasta el 1º de enero de 2016, cuando más operadores designados que utilicen el sistema IPS Light podrán migrar a PREDES v2.1.

IV. Proposiciones de modificación del Reglamento relativo a Encomiendas Postales como consecuencia de los trabajos de los Grupos ad hoc del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales»

(CEP C 3 2014.1–Doc 3b.Rev 1)

13. El Presidente del grupo ad hoc «Sistema de reclamaciones a través de Internet mejorado» del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» de la Comisión 3 presentó los trabajos del grupo relativos al desarrollo del sistema de reclamaciones a través de Internet mejorado. Estos trabajos dieron lugar a la formulación de proposiciones para modificar el Reglamento relativo a Encomiendas Postales (anexos 8 a 16), junto con una proposición para modificar el artículo 19 del Convenio, que sería revisada y se recomendaría para presentar en el próximo Congreso (anexo 17) como una proposición del CEP. Este documento reflejará algunas modificaciones de redacción realizadas por este grupo y otros cambios propuestos por otros grupos en sus diversos anexos.

14. El grupo revisó y aprobó las modificaciones propuestas del Reglamento relativo a Encomiendas Postales y del Convenio tal como se indica en el documento CEP C 3 2014.1–Doc 3b.Rev 1 (anexos 8 a 17). El grupo también recomendó establecer el 1º de febrero de 2015 como la fecha de entrada en vigor de las modificaciones.

V. Exigencias funcionales y criterios de validación de las normas de distribución

(CEP C 3 GEAQSCP 2014.1–Doc 5)

15. Este punto del Orden del Día se presentó junto con el punto 10. Noruega presentó las exigencias funcionales generales necesarias para permitir la validación de las normas de distribución así como el

seguimiento y la mejora por los operadores designados del desempeño en materia de distribución dentro del plazo. Los principios clave del método para la distribución dentro del plazo se presentaron y describieron a través del algoritmo que figura en el documento CEP C 3 GEMCSEP 2014.1–Doc 5.Anexo 1.

16. Australia también presentó el concepto de unificar los informes de evaluación de las encomiendas de la UPU con la herramienta de elaboración de informes del sistema de control mundial STAR, para proporcionar una única fuente de informes. Se propuso desarrollar en mayor medida este concepto con la totalidad del grupo ad hoc y en asociación con las áreas correspondientes de la Oficina Internacional y otros grupos de trabajo.

17. La Oficina Internacional destacó la necesidad de aprobar el algoritmo y los principios establecidos en el documento CEP C 3 GEAQSCP 2014.1–Doc 5, para evitar una demora en los trabajos a realizar con respecto a la validación de las normas de distribución.

18. El Grupo aprobó el algoritmo para la distribución dentro del plazo a utilizar en la validación de las normas de distribución (CEP C 3 GEMCSEP 2014.1–Doc 5.Anexo 1), así como las exigencias funcionales generales para permitir la validación de las normas de distribución.

19. Con respecto al punto 10 del Orden del Día (CEP C 3 GEAQSCP 2014.1–Doc 10), el Grupo acordó que en la próxima reunión del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» debería proporcionarse un resumen de alto nivel de las ventajas y desventajas de cada sistema de elaboración de informes para que puedan examinarse más a fondo.

VI. Aplicación de EMSEVT 3.0 – Acontecimientos de seguimiento y empleo de los códigos de motivos

20. El Grupo tomó nota de los avances logrados con respecto a la aplicación de EMSEVT v3.0 y las cuestiones relacionadas con los acontecimientos de seguimiento y el empleo de los códigos de motivos presentados por la Oficina Internacional. El Grupo también tomó nota de las ventajas de aplicar esta norma para el intercambio de mensajes desde el punto de vista de un operador designado, tal como fueron presentadas por Canadá.

VII. Objetivos de transmisión dentro del plazo de los datos relativos a los acontecimientos EMH y EMI

21. La Oficina Internacional presentó un estudio de impacto relativo a la modificación del objetivo en materia de transmisión dentro del plazo para EMH/EMI de 72 a 48 horas. El estudio reveló que el 5% de los operadores designados podrían resultar afectados y perder las bonificaciones si el objetivo de transmisión dentro del plazo se modificara de 72 a 48 horas. Este impacto se consideró mínimo y el Grupo podría considerar incluso la reducción del objetivo a 24 horas.

22. El Grupo tomó nota de los resultados del estudio y recomendó que el plazo de transmisión disminuyera de 72 a 48 horas, tal como se indica en las especificaciones mínimas para las encomiendas.

VIII. Introducción de objetivos de desempeño mínimos para la transmisión y evaluación de los datos relativos a los acontecimientos EMJ y EMK

23. Este punto del Orden del Día se presentó junto con el informe del Grupo ad hoc «Política, procedimientos y gastos de tránsito».

IX. Tránsito al descubierto y pago por los envíos mal encaminados

24. Este punto del Orden del Día se postergó hasta la próxima reunión del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales».

X. Diseño del sistema de control de las encomiendas de la UPU
(CEP C 3 GEAQSCP 2014.1–Doc 10)

25. Este punto del Orden del Día se presentó junto con el punto 5.

XI. Organización de los trabajos del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» – Plan de trabajo
(CEP 2014.1–Doc 3.Add3.Rev 2)

26. El Presidente presentó el plan de trabajo del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» y no se formuló ningún comentario al respecto.

XII. Próxima reunión

27. La próxima reunión tendrá lugar en Berna, durante el período de sesiones del CA de 2014.

XIII. Varios e imprevistos

a) Revisión de las instrucciones para completar las fórmulas CP 78 y CP 87

28. La Oficina Internacional presentó el trabajo del Grupo «Examen de las Cuestiones Operativas y Contables» y del Grupo «Normalización» para revisar y armonizar las fórmulas. Este trabajo proporciona información técnica detallada sobre cómo completar las fórmulas CP 78 y CP 87.

29. El Grupo acordó revisar las instrucciones para completar estas fórmulas y presentar los comentarios a la Secretaría del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» (alex.gomesdasilva@upu.int), antes del 31 de mayo de 2014 a más tardar. La versión electrónica de las fórmulas se distribuirá entre los miembros del grupo para facilitar esta tarea.

b) Principales indicadores del logro de resultados asignados a la Comisión 3 (CEP C 3 2014.1–Doc 13.Rev 1)

30. Se solicitó al grupo que proporcionara los objetivos para los principales indicadores del logro de resultados asignados a la Comisión 3. Luego de las deliberaciones, el Grupo propuso los siguientes objetivos:

– Principal indicador del logro de resultados Nº 4: cantidad de operadores designados que reciben una bonificación por el seguimiento y localización de encomiendas para la distribución con respecto al total de operadores designados. Objetivo propuesto: 80%.

– Principal indicador del logro de resultados Nº 11: cantidad de operadores designados que transmiten mensajes EDI estandarizados con respecto al total de operadores designados. Objetivo propuesto: 93%.

– Principal indicador del logro de resultados Nº 13b: cantidad de operadores designados que participan en el sistema de reclamaciones a través de Internet para el servicio de encomiendas postales con respecto al total de operadores designados. Objetivo propuesto: 93%.

Berna, 1º de abril de 2014

Nils Venberget
Presidente del Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» de la Comisión 3

Lista de participantes

Miembros

Alemania
Arabia Saudita
Argelia
Argentina
Australia
Austria
Bélgica
Benin
Brasil
Canadá
China (Rep. Pop.)
Cuba
Ecuador
Egipto
Emiratos Arabes Unidos
España
Estados Unidos de América
Francia
Ghana
Gran Bretaña
Grecia
India
Indonesia
Italia
Japón
Kenya
Kuwait
Malasia
Noruega
Nueva Zelanda
Países Bajos
Rusia (Federación de)
Suiza
Tailandia
Túnez
Turquía

Observadores

Azerbaiyán
Bangladesh
Barbados
Botswana
Burundi
Camerún
Chad
Congo (Rep.)
Corea (Rep.)
Dinamarca
Finlandia
Gabón
Georgia
Guinea
Israel
Letonia
Malawi
Marruecos
Moldova
Nigeria
Polonia
Rep. Dem. del Congo
Senegal
Singapur
Suecia
Tanzania (Rep. Unida)
Togo
Uganda
Vietnam
Zimbabwe

Otros

Cooperativa Postal de Asia y el Pacífico (APP)
Unión Panafricana de Correos (UPAP)